

หลักสูตร Service beyond Expectation

วันที่ 16 พฤษภาคม 2560 09.00-16.00 น.

ณ โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แบงค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ “การบริการอย่างมืออาชีพ” เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “บริการอย่างไร..ที่เกินความคาดหวัง”

หลักสูตรนี้คัดสรรมาให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้จักอย่างลึกซึ้งถึงความคาดหวังใหม่ ๆ ของลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสามารถเจาะลึกการบริการขั้นสูง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

หัวข้อการฝึกอบรม

Module 1: ลูกค้า..... ในมุมมองใหม่ ๆ

1. เปิดกรู ความคาดหวังใหม่ ๆ.....ของลูกค้า
2. กิจกรรม: ก้าวต่อไป ให้เกินความคาดหวังของลูกค้า
3. Customer Voice ต่อ การบริการของพนักงาน ในปัจจุบัน
4. มิติของการให้บริการเฉพาะราย (Personalized)
5. กิจกรรม: บริการลูกค้า แบบ Personalized
6. ครองใจลูกค้าด้วย 8 กฎเหล็กแห่งการบริการ

Module 2: เจาะลึกการบริการขั้นสูง

7. Functional and Emotional Services
8. กิจกรรม: “บริการด้วย Functional and Emotional Services”
9. ภาพรวมการบริการ Service Process ทั้งการขาย และการบริการ
 - การนำลูกค้าเข้าสู่การสนทนา...อย่างธรรมชาติ
 - การเป็นนักฟัง นักถาม และ นักวิเคราะห์
 - การรายงาน..... เข้าสู่การให้บริการ การขาย และการแก้ปัญหา อย่างคมชัด
 - การจบการสนทนา.....ด้วยโมติวิจิตอย่างจริงใจ
10. กิจกรรม: ลงมือปฏิบัติ Service Process
11. Proactive service เพื่อมุ่งสู่ Zero Defects
12. กิจกรรม: ประสิทธิภาพการสนทนาจริง

วิทยากร: ดร. ธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท

ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด

อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมไทย (นมตราแม่ลิ)

ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน

ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงทั้งวงการมากกว่า 25 ปี

Tel: 02-464-6524 , 085-938-6299 Fax: 02-9030080 ต่อ 4326

E-Mail : info@perfecttrainingandservice.com www.perfecttrainingandservice.com



Perfect Training & Service Co.,Ltd.

บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร **Service beyond Expectation**

ราคาปกติท่านละ 3,900 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,173 บาท

สมัครก่อนวันที่ 10 พฤษภาคม 2560 เหลือเพียง ท่านละ 3,400 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

- ราคานี้รวม เอกสารการอบรม / อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

ลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อบริษัท /หน่วยงาน.....

ที่อยู่บริษัท.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

4. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

5. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

โทรศัพท์ เบอร์ต่อ..... โทรสาร

หมายเหตุ



Perfect Training & Service Co.,Ltd.

บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามเต้า เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

☐ เช็คบัตรเครดิตส่งจ่าย บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

☐ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย สาขา บางบอน เลขที่บัญชี 022-3-91431-4

การแจ้งยกเลิก : ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียมการ ร้อยละ 15 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ คืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนั้นแล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น การจองจะมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วและแสดงใบ Pay-in เพื่อเป็นหลักฐานในการสำรองที่นั่ง